

La Comisión de Protección al Consumidor N° 3 del Indecopi sancionó, en primera instancia, a diversas agencias de viaje y turismo por utilizar métodos comerciales agresivos o engañosos

- ✓ Se trata de las empresas Travel Card S.A.C., Grupo Terra Grata S.A.C., Neomundo International S.A.C., Viajes Viva Perú S.A.C. y Blue Marlin Beach Perú S.A.C., a las que se les aplicó una multa total de 1 309.2 unidades impositivas tributarias.
- ✓ Uno de los métodos comerciales engañosos era hacer creer a los consumidores que habían ganado un premio, cuando en realidad debían pagar por el servicio turístico.

La Comisión de Protección al Consumidor N° 3 (CC3) del Indecopi, luego de una investigación de oficio, sancionó en primera instancia a las empresas Travel Card S.A.C., Grupo Terra Grata S.A.C., Neomundo International S.A.C. y Viajes Viva Perú S.A.C., por la venta de programas vacacionales encubierta en estrategias comerciales como premios, beneficios y otros mecanismos similares, prohibidos por el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

En las acciones de supervisión realizadas se observó que estas empresas hicieron creer a los consumidores que habían ganado un 'premio', cuando en realidad el uso y disfrute de este se encontraba sujeto a un gasto por parte del supuesto 'ganador' (Literal (a) del artículo 58.1 del Código). Asimismo, porque aplicaron métodos comerciales agresivos, con prácticas que influyeron de forma indebida en la voluntad de los consumidores, lo que no les permitió adoptar una correcta decisión de consumo (Literal (f) del artículo 58.1 del Código).

Asimismo, la CC3 sancionó, en primera instancia, a la empresa Blue Marlin Beach Club S.A. porque también ejerció aplicó métodos comerciales agresivos al exponer a los consumidores a un ambiente bullicioso que no les permitía escuchar de forma clara la información; trasladarles una gran cantidad de información sobre las condiciones y beneficios de sus productos en un período de tiempo prolongado; y, brindarles información imprecisa, incompleta o errónea respecto de las condiciones de uso de sus productos y/o servicios (Literal f) del artículo 58.1 del Código).

Estas conductas contravienen el derecho de todo consumidor a elegir libremente los bienes o servicios que se ofrecen en el mercado, establecido en el artículo 58 del Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley 29571), el cual señala que los proveedores no pueden llevar a cabo prácticas que mermen de forma significativa la libertad de elección de los consumidores a través de figuras como el acoso, la coacción, la influencia indebida o el dolo.

Por todo ello, la CC3 decidió imponer a las empresas una multa total de 1 309.2 UIT (unidades impositivas tributarias), equivalente a S/ 5'498,640 (cinco millones cuatrocientos noventa y ocho mil seiscientos cuarenta), conforme al siguiente detalle:

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
 2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



Radio Indecopi
www.indecopi.gob.pe/radio

Empresas	Métodos comerciales agresivos o engañosos		Total UIT
	Literal a) del artículo 58.1 del Código. Hacer creer en el consumidor la impresión que ganó un 'premio' cuando en realidad el uso y disfrute de éste se encontraba sujeto a incurrir en un gasto por parte del 'supuesto ganador'.	Literal f) del artículo 58.1 del Código. Ejercer una influencia indebida en los consumidores, afectando de manera determinante su voluntad para lograr que contraten sus servicios.	
Travel Card S.A.C.	93.8 UIT	100.9 UIT	194.7 UIT
Grupo Terra Grata S.A.C.	167.9 UIT	73.5 UIT	241.4 UIT
Neomundo International S.A.C.	242.1 UIT	42.9 UIT	285 UIT
Viajes Viva Perú S.A.C.	68.7 UIT	69.4 UIT	138.1 UIT
Blue Marlin Beach Club S.A.	----	450 UIT	450 UIT
MONTO TOTAL			1 309.2 UIT

Las resoluciones de estos casos son de carácter público y pueden revisadas en estos enlaces:

Empresa	N° de Resolución	Enlace
Travel Card S.A.C.	083-2019/CC3	https://bit.ly/2JZMbkP
Grupo Terra Grata S.A.C.	084-2019/CC3	https://bit.ly/2W8qlgw
Neomundo International S.A.C.	089-2019/CC3	https://bit.ly/2WqS15n
Viajes Viva Perú S.A.C.	090-2019/CC3	https://bit.ly/2Mr8UrJ
Blue Marlin Beach Club S.A.	094-2019/CC3	https://bit.ly/2WlIsiq

Es preciso indicar que las empresas sancionadas por la primera instancia, se encuentran en plazo para presentar apelación si lo consideran pertinente. Las resoluciones también disponen que una vez que las resoluciones queden firmes en sede administrativa, las empresas sancionadas serán inscritas en el Registro de Infracciones y Sanciones de la institución.

El Indecopi da a conocer estas decisiones al amparo del artículo 123 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, el cual precisa que "(...) Los procedimientos seguidos ante el Indecopi tienen carácter público. En esa medida, el secretario técnico y la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi se encuentran facultados para disponer la difusión de información vinculada a los mismos, siempre que lo consideren pertinente".

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
 2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi
   



(CC3)

Comisión de Protección al Consumidor N°3

La CC3 es un órgano que pertenece al área resolutoria de la institución y está integrada por profesionales independientes que resuelven los casos según su conocimiento especializado y conforme al marco legal vigente. Los órganos resolutorios del Indecopi son autónomos en el ejercicio de sus funciones y sus decisiones no están sujetas a control por parte del Presidente del Consejo Directivo, de la Gerencia General o de cualquiera de las Gerencias que conforman la estructura administrativa del Indecopi, conforme a lo establecido en el artículo 21° de Ley de Organización y Funciones del Indecopi.

Lima, 04 de junio de 2019

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



Radio
Indecopi

www.indecopi.gob.pe/radio